

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2001-306790

(P2001-306790A)

(43)公開日 平成13年11月2日 (2001.11.2)

(51)Int.Cl.

G 06 F 17/60

識別記号

1 7 2

3 3 0

F I

G 06 F 17/60

テ-マコ-ト (参考)

1 7 2 5 B 0 4 9

3 3 0

審査請求 有 請求項の数 6 OL (全 6 頁)

(21)出願番号

特願2000-120476(P2000-120476)

(22)出願日

平成12年4月21日 (2000.4.21)

(71)出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(72)発明者 杉山 明弘

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(74)代理人 100102864

弁理士 工藤 実 (外1名)

F ターム (参考) 5B049 BB07 BB11 CC02 EE05 EE51

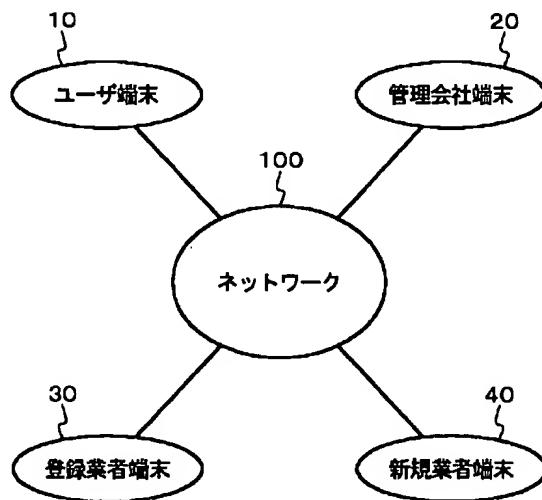
GG04 GG07

(54)【発明の名称】 ユーザ登録システム

(57)【要約】

【課題】ユーザ登録情報の登録作業及びユーザ登録情報の管理を簡単に行うことができ、しかもユーザ登録情報の効率的な運用を可能にするユーザ登録システムを提供する。

【解決手段】複数の部分製品を含む複合製品を特定するための情報を含むユーザ情報が入力され、該入力されたユーザ情報をネットワークに送信するユーザ端末10と、ネットワークからのユーザ情報を基づき部分製品のユーザ登録を行う登録業者端末30と、ユーザ端末からネットワークを介して受信されたユーザ情報を、該ユーザ情報によって特定される複合製品に含まれる複数の部分製品にそれぞれ対応する複数の登録業者端末にネットワークを介して送信する管理会社端末20、とを備えている。



【特許請求の範囲】

【請求項1】複数の部分製品を含む複合製品を特定するための情報を含むユーザ情報が入力され、該入力されたユーザ情報をネットワークに送信するユーザ端末と、前記ネットワークからの前記ユーザ情報に基づき前記部分製品のユーザ登録を行う登録業者端末と、前記ユーザ端末からネットワークを介して受信された前記ユーザ情報を、該ユーザ情報によって特定される前記複合製品に含まれる前記複数の部分製品にそれぞれ対応する複数の前記登録業者端末に前記ネットワークを介して送信する管理会社端末、とを備えたユーザ登録システム。

【請求項2】前記管理会社端末は、前記複数の登録業者端末から得られるユーザ登録結果を示す情報を、前記ユーザ端末に一括して送信する、請求項1に記載のユーザ登録システム。

【請求項3】前記ユーザ端末は、ユーザ登録情報の変更又は要望事項の追加を指示する情報を入力し、該入力された情報をネットワークに送信し、

前記管理会社端末は、前記ユーザ端末からネットワークを介して受信された前記ユーザ登録情報の変更又は要望事項の追加を指示する情報を、前記ユーザ端末に対応する前記ユーザ情報によって特定される前記複合製品に含まれる前記複数の部分製品にそれぞれ対応する複数の前記登録業者端末に前記ネットワークを介して送信する、請求項1又は2に記載のユーザ登録システム。

【請求項4】前記部分製品に対応する登録業者端末を除く新規業者端末、とを備え、前記ユーザ端末は、要望事項を表す情報を入力し、該入力された情報をネットワークに送信し、前記管理会社端末は、前記ユーザ端末から前記ネットワークを介して受信された前記要望事項を表す情報を、前記新規業者端末に前記ネットワークを介して送信する、請求項1乃至3の何れか1項に記載のユーザ登録システム。

【請求項5】前記新規業者端末は、前記管理会社端末から前記ネットワークを介して受信した前記要望事項を表す情報に応答して、該要望事項に応じた製品情報を前記管理会社端末及び前記ユーザ端末に送信する、請求項4に記載のユーザ登録システム。

【請求項6】前記管理会社端末は、前記ユーザ端末からの依頼に応答して、前記新規業者端末に対して製品手配を行う、請求項5に記載のユーザ登録システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、製品を購入した際に行われるユーザ登録システムに関する。

【0002】

【従来の技術】従来、ユーザがある種の製品を購入した際に、その製品の販売業者、製造業者等（以下、単に

「業者」という）に対してユーザ登録するというユーザ登録システムが知られている。このユーザ登録を行うことにより、その製品を購入したユーザは、その製品に関するメンテナンス情報、バージョンアップ情報、新製品情報等を業者から受け取ることができる。

【0003】このユーザ登録システムでは、従来、ユーザが製品に添付されている葉書に必要項目を書き込んで業者に郵送するという第1の方法、或いは、インターネットを介して業者のホームページにアクセスし、該ホームページの上で必要項目を入力するという第2の方法でユーザ登録が行われている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】ところで、ユーザが購入する製品には、例えばパソコン 컴퓨터のように、業者が異なる複数のハードウェア及びソフトウェアを含む複合製品がある。このような複合製品についてユーザ登録する場合は、上記第1の方法では、各製品毎に、葉書に必要事項を記入して各業者に郵送する必要があり非常に面倒である。また、上記第2の方法についても、各業者のホームページにアクセスして必要事項を入力する必要があるので、その作業が面倒であると共に時間がかかる。このように、従来のユーザ登録システムでは、ユーザは、ユーザ登録を行うために煩雑な登録作業を強いられている。

【0005】また、従来のユーザ登録システムでは、ユーザ登録に関する情報（以下、「ユーザ登録情報」という）はユーザ自身が管理しなければならない。例えば、住所変更が発生した場合、ユーザはその旨を各業者に通知し、ユーザ登録情報の変更を依頼する作業を行わなければならない。このように、ユーザ登録情報の管理が煩雑でありユーザの大きな負担となっている。

【0006】本発明、このような問題を解消するためになされたものであり、その目的は、ユーザ登録情報の登録作業及びユーザ登録情報の管理を簡単に行うことができ、しかもユーザ登録情報の効率的な運用を可能にするユーザ登録システムを提供することにある。

【0007】

【課題を解決するための手段】本発明のユーザ登録システムは、上記第1の目的を達成するために、複数の部分製品を含む複合製品を特定するための情報を含むユーザ情報が入力され、該入力されたユーザ情報をネットワークに送信するユーザ端末と、前記ネットワークからの前記ユーザ情報に基づき前記部分製品のユーザ登録を行う登録業者端末と、前記ユーザ端末からネットワークを介して受信された前記ユーザ情報を、該ユーザ情報によって特定される前記複合製品に含まれる前記複数の部分製品にそれぞれ対応する複数の前記登録業者端末に前記ネットワークを介して送信する管理会社端末、とを備えている。

【0008】この場合、前記管理会社端末は、前記複数

の登録業者端末から得られるユーザ登録結果を示す情報を、前記ユーザ端末に一括して送信するように構成できる。また、前記ユーザ端末は、ユーザ登録情報の変更又は要望事項の追加を指示する情報を入力し、該入力された情報をネットワークに送信し、前記管理会社端末は、前記ユーザ端末からネットワークを介して受信された前記ユーザ登録情報の変更又は要望事項の追加を指示する情報を、前記ユーザ端末に対応する前記ユーザ情報によって特定される前記複合製品に含まれる前記複数の部分製品にそれぞれ対応する複数の前記登録業者端末に前記ネットワークを介して送信するように構成できる。

【0009】また、本発明のユーザ登録システムは、前記部分製品に対応する登録業者端末を除く新規業者端末、を更に備え、前記ユーザ端末は、要望事項を表す情報を入力し、該入力された情報をネットワークに送信し、前記管理会社端末は、前記ユーザ端末から前記ネットワークを介して受信された前記要望事項を表す情報を、前記新規業者端末に前記ネットワークを介して送信するように構成できる。

【0010】この場合、前記新規業者端末は、前記管理会社端末から前記ネットワークを介して受信した前記要望事項を表す情報に応答して、該要望事項に応じた製品情報を前記管理会社端末及び前記ユーザ端末に送信するように構成できる。この場合、前記管理会社端末は、前記ユーザ端末からの依頼に応答して、前記新規業者端末に対して製品手配を行うように構成できる。

【0011】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態を、図面を参照しながら詳細に説明する。

【0012】(実施の形態1) 図1は本発明の実施の形態に係るユーザ登録システムの構成を示す図である。このユーザ登録システムは、ユーザ端末10、管理会社端末20、登録業者端末30、新規業者端末40及びネットワーク100から構成されている。ネットワーク100としては、例えばインターネットを用いることができる。

【0013】ユーザ端末10は、例えばパーソナルコンピュータといった情報処理端末及びネットワークへの接続機能を有する機器一般を含む。ユーザ端末10は、ネットワーク100を介して、管理会社端末20及び登録業者端末30との間で相互に情報の送受ができる機能を備えている。

【0014】管理会社端末20は、管理会社に設置されてユーザ登録情報を管理する。この管理会社端末20は、管理に使用されるワークステーション、サーバといった情報処理装置によって構成されている。この管理会社端末20は、ネットワーク100を介して、ユーザ端末10登録業者端末30及び新規業者端末40との間で情報を送受する機能を有する。

【0015】登録業者端末30は、ユーザ登録の対象と

なるハードウェア、ソフトウェア等を提供する業者側、即ち、購入されたユーザ端末10を構成するハードウェア業者及びそのユーザ端末10にインストール又は添付されたソフトウェア業者側に設置される。この登録業者端末30は、管理会社端末20からユーザ登録情報を得て、種々の情報を管理会社端末20に返す機能を備えている。

【0016】新規業者端末40は、機能的には登録業者端末30と同じである。この新規業者端末40は、登録業者以外、つまりユーザ端末10と関連のない他の業者に設置される。

【0017】次に、上述したように構成される本発明の実施の形態1に係るユーザ登録システムの動作を、図2に示したフローチャートを参照しながら詳細に説明する。

【0018】このユーザ登録システムでは、登録業者端末30及び新規業者端末40は、自己のユーザ登録フォーマットを指定する情報を保有している。そこで、管理会社端末20は、管理契約を締結している登録業者端末30及び新規業者端末40からそのユーザ登録フォーマットに必要なユーザ登録情報の項目をネットワーク100を介して収集する(ステップA1)。

【0019】管理会社では、収集した内容に基づいて、各業者の要求項目を取りまとめたユーザ登録フォーマットを作成する(ステップA2)。このユーザ登録フォーマットは、登録業者端末30及び新規業者端末40からの要求に応答して改版が繰り替えされ、常に最新のユーザ登録フォーマットが管理会社端末20に保有されている。

【0020】ユーザは製品を購入すると、ユーザ端末10を用いて、ユーザ登録の作業を開始する(ステップA3)。この作業では、ユーザ端末10は、先ずユーザ登録フォーマットをネットワーク100を介して管理会社端末20に要求する(ステップA4)。管理会社端末20は、この要求に応答して、ユーザ登録フォーマットをネットワーク100を介してユーザ端末10に送信する(ステップA5)。

【0021】ユーザは、ユーザ端末10上にてユーザ登録フォーマットに従い登録作業を行う。この際、購入した製品が、例えばパーソナルコンピュータのような種々のハードウェア、ソフトウェアからなる複合製品である場合は、その複合製品の機種名及び機種番号を指定する(ステップA6)。これによって、後述するように、管理会社端末20において、その複合製品に含まれるハードウェア、ソフトウェアといった部分製品が一括してユーザ登録されることになる。

【0022】また、ユーザ独自の要求事項が設定項目の一部として指定される(ステップA7)。これらステップA6及びA7で指定された内容は、ユーザ情報として管理会社端末20に送られる。

【0023】管理会社端末20は、ユーザ端末10からネットワーク100を介して送られてきたユーザ情報を、該管理会社端末20に備えられたデータベース（図示は省略する）に登録すると共に、該ユーザ情報に含まれる機種名及び機種番号に基づいて、その複合製品に含まれる部分製品に関係する業者を選択する（ステップA8）。そして、選択された業者に対して、上記ステップA6及びA7で得られたユーザ情報を通知する（ステップA9）。

【0024】登録業者端末30は、管理会社端末20からネットワーク100を介して送られてきたユーザ情報に基づいてユーザ登録し、その後、ユーザ登録した旨を表すユーザ登録結果情報を管理会社端末20に送信する（ステップA10）。管理会社端末20は、各登録業者端末30からのユーザ登録結果情報を一括してユーザ登録情報をユーザ端末10に送信する（ステップA11）。

【0025】以上によりユーザ登録の作業は終了し、以後は登録業者による情報提供サービスが行われる。即ち、登録業者端末30からはバージョンアップ情報や保守情報などが管理会社端末20に送られる（ステップA12）。管理会社端末20は、これらの情報をとりまとめてユーザ端末10に製品情報として通知する（ステップA13）。

【0026】上述した本発明の実施の形態1に係るユーザ登録システムによれば、ユーザは、購入した複合製品の機種名及び機種番号を入力するだけで、その複合製品に含まれる全ての部分製品のユーザ登録が一括して行われるので、従来のような煩雑な登録作業は不要になる。その結果、ユーザ登録作業を簡単且つ短時間で行うことができる。

【0027】また、ユーザ情報は管理会社で一括して管理されるので、各ユーザが個別に管理する必要がなくなる。

【0028】なお、上述した実施の形態1では、上述した「ユーザ登録情報」の代わりに、「製品保証情報」とすることができる。この場合、ステップA13の「製品情報」は「製品保証情報」になる。

【0029】（実施の形態2）次に、本発明の実施の形態2に係るユーザ登録システムを説明する。この実施の形態2で使用されるユーザ登録システムの構成は、図1に示した実施の形態1のそれと同じである。

【0030】この実施の形態2に係るユーザ登録システムの動作を、図3に示したフローチャートを参照しながら詳細に説明する。

【0031】ユーザは、ユーザ登録情報を変更する必要が生じた場合及び新たな要望事項が生じた場合に、ユーザ端末10から管理会社端末20に対してユーザ登録情報の変更及び要望事項の追加を指示する（ステップB1）。この指示は、ネットワーク100を介して管理会

社端末20に送られる。

【0032】管理会社端末20では、上記指示に応答して、ユーザ情報が格納されているデータベースの変更作業及び要望事項の追加作業が行われる（ステップB2）。次いで、ユーザ登録情報の変更及び要望事項の追加があった旨がネットワーク100を介して登録業者端末30に通知される（ステップB3）。

【0033】この場合、変更内容が、例えばユーザの住所変更といった共通の項目であれば、管理会社端末20は、該ユーザに対応するデータベースに含まれる機種名及び機種番号に基づいて、その複合製品に含まれる部分製品に関係する業者を選択し、選択された業者に対して、ユーザ登録情報の変更及び要望事項の追加があった旨を通知する。

【0034】登録業者端末30では、ユーザ登録情報の変更及び要望事項の追加があった旨の通知を受け取ると、自己内に登録されているユーザ登録情報を変更する（ステップB4）。

【0035】以上説明したように、この実施の形態2に係るユーザ登録システムによれば、ユーザ登録情報の変更及び要望事項の追加の必要が生じた場合に、その旨を管理会社端末20に送信すれば関連する全ての登録業者端末30にその旨が通知されるので、ユーザ登録情報の変更及び要望事項の追加作業を簡単且つ短時間で行うことができる。

【0036】（実施の形態3）次に、本発明の実施の形態3に係るユーザ登録システムを説明する。この実施の形態2で使用されるユーザ登録システムの構成は、図1に示した実施の形態1のそれと同じである。

【0037】ユーザは、例えば引っ越しなどで住所変更し、引っ越し先で最も便利なプロバイダを探したいという要望を有する場合に、ユーザ端末10から管理会社端末20に対してその旨の要望事項の追加を指示する（ステップB5）。この指示は、ネットワーク100を介して管理会社端末20に送られる。

【0038】管理会社端末20では、上記指示に応答して、プロバイダを探したいという要望事項を含むユーザ情報をネットワーク100を介して新規業者端末40に通知する（ステップB5）。このとき、何れの新規業者に通知したかを、通知文の写しをユーザ端末10に送信することにより、該ユーザ端末10にも通知する。なお、上記通知は、新規業者端末40のみならず登録業者端末30に通知するように構成してもよい。

【0039】新規業者端末40では、ユーザ情報を入手し（ステップB6）、製品情報をユーザ端末10及び管理会社端末20に送信する（ステップB7）。ユーザは、上記製品情報が自己の求める条件に一致すれば、製品を購入する旨をユーザ端末10から管理会社端末20に依頼する（ステップB8）。依頼を受けた管理会社端末20は、その旨を新規業者端末40に通知して製品手

配を行う（ステップB9）。

【0040】新規業者端末40では、製品発送処理を行ってその旨をユーザ端末10に通知する（ステップB10）。これにより、ユーザは製品を入手し、一連の製品購入の作業が完了する（ステップB11）。なお、ここでは、製品としてプロバイダへの加入を例に挙げたが、ソフトウェアやハードウェアの購入であってもよい。ソフトウェアの購入の場合はネットワークを介して新規業者端末40からユーザ端末10へ製品を送ることができ。ハードウェアの購入の場合は、別途、新規業者からユーザへ製品が送られることになる。

【0041】以上説明した実施の形態3に係るユーザ登録システムよれば、ユーザ情報の蒐集が困難な新規業者に対してもユーザ情報が通知されるので、新規業者はビジネスチャンスが拡大し、ユーザは製品の選択の余地が広がるという利点がある。

【0042】なお、上述した実施の形態1～3では、ユーザ登録する製品自体がネットワークに接続する機能を備えていなくても、例えばパーソナルコンピュータなどのネットワークに接続する機能を備えた機器を用いて、ネットワークを介してユーザ登録情報を管理・運用する

ことができる。

【0043】

【発明の効果】以上詳述したように、本発明によれば、ユーザ登録情報の登録作業及びユーザ登録情報の管理を簡単に行うことができ、しかも、ユーザ登録情報の効率的な運用を可能にするユーザ登録システムを提供できる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の形態1～3に係るユーザ登録システムの概略構成を示す図である。

【図2】本発明の実施の形態1に係るユーザ登録システムの動作を説明するためのフローチャートである。

【図3】本発明の実施の形態2及び3に係るユーザ登録システムの動作を説明するためのフローチャートである。

【符号の説明】

10 ユーザ端末

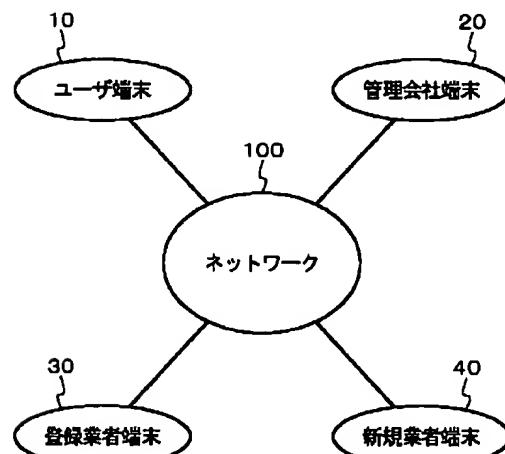
20 管理会社端末

30 登録業者端末

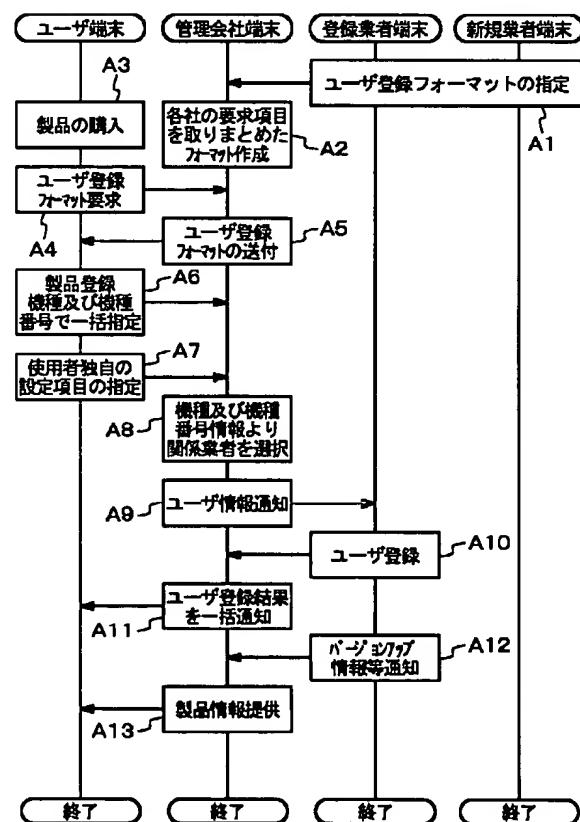
20 40 新規業者端末

100 ネットワーク

【図1】



【図2】



【図3】

